

УТВЕРЖДЕНО:  
Генеральный директор  
НКО Фонд «МКК ЕАО»  
Казакова О.Л. / 

Приказ № 2 от 14.02.2012

---

**ПОРЯДОК**  
**работы Некоммерческой организации – Фонд «Микрокредитная компания**  
**Еврейской автономной области» с жалобами, обращениями, заявлениями**  
**потребителей финансовых услуг, поступающими из различных источников**

г. Биробиджан

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	стр. 3
2	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	стр. 3
3	ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТАМИ	стр. 4
4	ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ И НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ	стр. 5
5	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ	стр. 6
	<i>Приложение 1</i> Форма обращения клиента (для физических лиц)	стр. 7
	<i>Приложение 2</i> Форма обращения клиента (для юридических лиц, ИП)	стр. 8

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок работы Некоммерческой организации – Фонд «Микрокредитная компания Еврейской автономной области» (далее – Фонд) с жалобами, обращениями, заявлениями потребителей финансовых услуг (далее - Клиентов) с поступающими из различных источников (далее – Порядок) разработан в рамках улучшения качества взаимодействия Фонда с потребителями финансовых услуг, качества продаж кредитных и некредитных финансовых продуктов, а так же предупреждения недобросовестного поведения работниками Фонда/Клиентами, определяет основные условия, порядок предъявления Клиентами и рассмотрения Фондом Обращений, а также регулирует отношения, возникшие в связи с этим между Фондом и Клиентами.

1.2. Основными целями рассмотрения Обращений являются:

- обеспечение соблюдения законных прав и интересов Клиентов Фонда;
- снижение рисков Фонда, связанных с взаимоотношениями с Клиентами;
- увеличение доли жалоб Клиентов, урегулированных во внесудебном порядке;
- улучшение качества обслуживания клиентов Фонда;
- устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для

Обращения Клиентов Фонда, а также предотвращение повторения в дальнейшем подобных ситуаций.

1.3. Устранение нарушений и их последствий осуществляется Фондом путем принятия соответствующих решений единоличным исполнительным органом Фонда, основанных на всестороннем и полном рассмотрении существа Обращений, их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (относимости существа Обращения с нормами законодательства РФ, действовавшего в момент совершения действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующего Обращения).

1.4. Срок рассмотрения Обращения Фондом не превышает 30 (тридцати) календарных дней. Срок исчисляется, начиная со дня, следующего за днем поступления Обращения в Фонд.

1.5. Настоящий Порядок не распространяется на обращения Клиентов, поступившие в Фонд в устном виде. Обращения, поданные Клиентом в Фонд в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению Фондом.

1.6. Настоящий Порядок является для Клиента и Фонда обязательным при разрешении споров, касающихся деятельности Фонда.

1.7. Действие настоящего Порядка распространяется на все структурные подразделения Фонда, осуществляющие обслуживание Клиентов.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

- **Жалоба** - требование Клиента к Фонду об устранении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц;
- **Запрос** - требование Клиента по предоставлению разъяснения каких-либо сведений по видам деятельности Фонда (за исключением предоставления выписок и справок по счетам, а также за исключением предоставления персональных данных);
- **Обращение** - направленное Клиентом в Фонд в письменной форме или в форме электронного документа **Предложение, Запрос, Претензия** или **Жалоба**;
- **Предложение** - рекомендация Клиента по совершенствованию деятельности Фонда, улучшению организации работы Фонда в целом или его отдельных структурных подразделений, отдельных сотрудников;
- **Претензия** - требование Клиента к Фонду об урегулировании спора, связанного с нарушением имущественных прав и интересов Клиента, установленных договорными обязательствами с Фондом и/или законодательством Российской Федерации;
- **Уполномоченный сотрудник** – сотрудник Фонда, ответственный за рассмотрение Обращений в соответствии с должностной инструкцией, либо распорядительным актом Фонда.

### 3. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТАМИ

3.1. При возникновении у Клиента/Представителя Клиента Предложения к Фонду, связанных с правильностью, качеством и/или сроками обслуживания, а также в иных случаях, Клиент/Представитель Клиента может предъявить в Фонд соответствующее Обращение:

3.1.1. в письменной форме путем:

- передачи в Фонд лично по адресу: 679000, г. Биробиджан, пр-т 60 лет СССР, 12 А;
- направления в Фонд посредством почтовой/курьерской связи по указанному выше адресу.

3.1.2. в электронном виде путем:

- направления его по электронной почте на адрес Фонда: credit-comp@mkkeao.ru.

3.2. При возникновении у Клиента/Представителя Клиента Запросов, Жалоб и Претензий к Фонду Клиент/Представитель Клиента предъявляет в Фонд соответствующие Запрос, Жалобу или Претензию в письменной форме исключительно путем:

- передачи в Фонд лично по адресу: 679000, г. Биробиджан, пр-т 60 лет СССР, 12 А;
- направления в Фонд посредством почтовой/курьерской связи по указанному выше

адресу.

3.3. Письменные Обращения оформляются:

- по форме Приложения 1 к настоящему Порядку - для физических лиц;
- по форме Приложения 2 к настоящему Порядку - для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей;
- в произвольной форме с указанием обязательной информации, указанной в пункте 3.5 настоящего Порядка - для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц.

3.4. Обращение составляется на русском языке и подписывается Клиентом/Представителем Клиента (далее - Заявитель).

3.5. Обращения, поданные в Фонд, должны содержать следующую обязательную информацию:

- фамилию, имя и отчество физического лица/полное наименование юридического лица/ индивидуального предпринимателя Клиента (при предъявлении Обращения Представителем – данные Клиента и Представителя);
- номер договора;
- вид документа, удостоверяющего личность Клиента (при предъявлении Обращения Представителем - Клиента и Представителя), серия, номер, наименование органа выдавшего документ, дата выдачи (для физических лиц);
- адрес регистрации, почтовый адрес для направления корреспонденции;
- вид Обращения;
- суть Обращения;
- контактная информация (Телефон/факс, адрес электронной почты) Клиента (при предъявлении Обращения Представителем - Клиента и Представителя);
- дата обращения;
- личная подпись Клиента - физического лица/его Представителя (в тех случаях, когда обращение передается в Фонд на бумажном носителе Клиентом/его Представителем).

3.6. Для подтверждения правомерности направляемого в Фонд Обращения Заявитель может одновременно с подачей Обращения представить материалы/документы (оригиналы либо копии), подтверждающие предъявленные Клиентом требования.

3.7. Если письменное обращение подается повторно, в нем необходимо указать дату и номер первичного письменного обращения.

Клиенту рекомендуется сохранять входящий регистрационный номер письменного обращения для оптимизации последующего взаимодействия с Фондом.

3.8. Отказ в приеме обращений не допускается за исключением случаев, когда:

- Обращение не является Претензией, Жалобой, Предложением или Запросом в

соответствии с терминами, установленными в настоящем Порядке;

- в Обращении не содержится обязательная информация, указанная в пункте 3.5 настоящего Порядка;
- текст Обращения содержит ненормативную лексику, фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Фонда и/или его работников, угрозы или сообщения, содержащие информацию провокационного характера;
- наименование Клиента/Представителя Клиента (фамилия, имя, отчество физического лица/ наименование юридического лица) указаны в Обращении неразборчиво или содержание Обращения не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение;
- Обращение носит рекламный характер, или иной характер, не связанный с работой Фонда;
- Обращение оформлено от лица, не являющегося Клиентом/Представителем Клиента;
- передача Обращения была осуществлена через третье лицо, не являющегося Представителем Клиента;
- Обращение поступило на личный адрес электронной почты сотрудника Фонда;
- Обращение уже было подано Клиентом и повторное Обращение не содержит новых данных, а по предыдущему обращению уже был дан ответ. В этом случае Клиенту направляется извещение об оставлении Обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ;
- по данному вопросу уже принято решение судом или рассмотрение дела по существу, предметом которого является Обращение, уже было начато в суде;
- истек срок хранения документов, необходимых для рассмотрения Обращения.

#### **4. ПОРЯДОК ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ, РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ И НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ФОНДОМ**

4.1. Письменные Обращения Клиентов, касающиеся деятельности Фонда в целом и/или его структурных подразделений, отдельных сотрудников принимаются и регистрируются исключительно делопроизводителем Фонда.

4.2. Структурные подразделения Фонда не вправе осуществлять прием письменных Обращений, в том числе и для последующей передачи делопроизводителю Фонда.

4.3. Прием Обращений Заявителей производится в течение всего рабочего дня Фонда.

4.4. При личной подаче письменного обращения Клиенту выдается копия письменного обращения с отметкой о приеме и с указанием даты приема.

4.5. Поступившее Обращение после его регистрации в течение одного рабочего дня направляется Уполномоченному сотруднику для рассмотрения.

4.6. Уполномоченный сотрудник, получив Обращение, изучает его и принимает решение о допустимости рассмотрения Обращения.

4.7. Если Обращение не допускается к рассмотрению, Уполномоченный сотрудник письменно извещает Заявителя о невозможности рассмотрения Обращения, сообщает причины, на основании которых оно не допускается к рассмотрению, и способы устранения этих причин.

4.8. Если к Обращению Заявителя не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы могут быть запрошены у Заявителя с указанием срока предоставления.

4.9. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок Обращение рассматривается на основании имеющихся документов. Срок рассмотрения при этом увеличивается на срок, указанный в пункте 4.8 настоящего Порядка.

4.10. Общий срок рассмотрения Обращения не может превышать 30 календарных дней от даты его поступления в Фонд. Срок рассмотрения Обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней, о чем извещается Заявитель.

4.11. В случае необходимости получения дополнительной информации, копии Обращения и приложенных к ней документов направляются в структурное подразделение (сотруднику), в отношении которого была заявлено Обращение. Не позднее 5 рабочих дней структурное подразделение (сотрудник) направляет ответ Уполномоченному сотруднику.

4.12. Уполномоченный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении, и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ. В окончательном ответе должно содержать мотивированное, ясно изложенное решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отклонении Обращения со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и внутренние документы Фонда.

4.13. Фонд, получив Обращение, предпринимает все меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) недостатков и ошибок, допущенных при обслуживании Клиента, а также в иных случаях.

4.14. Анализ показателей динамики жалоб (обращений, заявлений) клиентов и анализ соблюдения Фондом прав клиентов в части реализации регуляторного риска осуществляет риск-менеджер.

4.15. Передача Заявителю ответа на поступившее Обращение производится по выбору Фонда:

- по почте простым письмом или заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Обращении Заявителя;
- путем вручения лично в руки при явке Заявителя в Фонд под роспись на копии ответа.

4.16. Полномочия Уполномоченного сотрудника, указанные в пункте 4.12 Порядка (исследование обстоятельств, изложенных в Обращении, формирование окончательного ответа) могут быть возложены на руководителя структурного подразделения Фонда, в отношении которого (сотрудника которого) было заявлено Обращение.

4.17. Полученные Обращения и ответы на них хранятся в архиве Фонда не менее трех лет.

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ**

5.1. Контроль сроков исполнения обработки обращений (жалоб) осуществляет Уполномоченный сотрудник. Руководитель структурного подразделения, в которое поступило обращение является ответственным за организацию контроля сроков исполнения обработки обращений (жалоб) потребителей финансовых услуг, а также несет ответственность за своевременное предоставление ответов потребителям услуг.

5.2. Ответственность за исполнение мероприятий по обращениям (жалобам) несут руководители профильных подразделений, в зону компетенции которых входит разрешение инцидента по сути обращения (жалобы).

5.3. Ответственность за организацию контроля исполнения мероприятий возлагается на Генерального директора Фонда.

5.4. Анализ наиболее проблемных вопросов с потребителями (по часто встречающимся причинам жалоб), разработка и реализация корректирующих мероприятий проводится соответствующими подразделениями на постоянной основе.

5.5. Неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего Порядка сотрудниками Фонда является нарушением ими должностных обязанностей. Сотрудники Фонда несут дисциплинарную ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего Порядка

5.6. Контроль исполнения настоящего Порядка возлагается на Генерального директора Фонда.

**ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА<sup>1</sup> № \_\_\_\_\_  
(для физических лиц)**

Клиент  потенциальный Клиент  
Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
Адрес регистрации \_\_\_\_\_  
Почтовый адрес для направления корреспонденции (с указанием почтового индекса): \_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_ Серия: \_\_\_\_\_ №: \_\_\_\_\_  
Дата выдачи: \_\_\_\_\_ Кем выдан: \_\_\_\_\_

Телефон/Факс: \_\_\_\_\_ Электронная почта (E-mail): \_\_\_\_\_

Вид Обращения:  Предложение  Жалоба  Претензия  Запрос

Суть Обращения: \_\_\_\_\_

Материалы/документы, подтверждающие Обращение (оригиналы либо копии) прилагаются: \_\_\_\_\_.

**Указывая персональные данные:**

- Я подтверждаю, что персональные данные указаны мною добровольно;
- Настоящим даю свое согласие НКО Фонд «МКК ЕАО» расположенному по адресу г. Биробиджан, пр-т 60 лет СССР, 12А, на обработку в течение 1 года моих персональных данных, указанных в настоящем Обращении, с использованием средств автоматизации и/или без использования средств автоматизации, в целях ответа на настоящее Обращение. Отзыв настоящего согласия на обработку персональных данных осуществляется путем предоставления мною в НКО Фонд «МКК ЕАО» письменного заявления. НКО Фонд «МКК ЕАО» в указанных целях прекращает обработку персональных данных в течение трех рабочих дней со дня получения письменного заявления об отзыве согласия.

Дата/Подпись: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Все реквизиты настоящего Обращения являются обязательными для заполнения.

**ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА<sup>2</sup> № \_\_\_\_\_**  
(для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей)

Клиент

потенциальный Клиент

\_\_\_\_\_ (полное наименование юридического лица/индивидуального предпринимателя)

№ договора (при наличии) \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. представителя юридического лица/либо индивидуального предпринимателя)

Телефон/Факс: \_\_\_\_\_ Электронная почта (Email): \_\_\_\_\_

Адрес местонахождения \_\_\_\_\_

Почтовый адрес для направления корреспонденции (с указанием почтового индекса): \_\_\_\_\_

Вид Обращения:     Предложение     Жалоба     Претензия     Запрос

Суть Обращения: \_\_\_\_\_

Материалы/документы, подтверждающие Обращение (оригиналы либо копии) прилагаются: \_\_\_\_\_.

**Указывая персональные данные:**

- Я подтверждаю, что персональные данные указаны мною добровольно;
- Настоящим даю свое согласие НКО Фонд «МКК ЕАО», расположенному по адресу г. Биробиджан, пр-т 60 лет СССР, 12А, на обработку в течение 1 года моих персональных данных, указанных в настоящем Обращении, с использованием средств автоматизации и/или без использования средств автоматизации, в целях ответа на настоящее Обращение. Отзыв настоящего согласия на обработку персональных данных осуществляется путем предоставления мною в НКО Фонд «МКК ЕАО» письменного заявления. НКО Фонд «МКК ЕАО» в указанных целях прекращает обработку персональных данных в течение трех рабочих дней со дня получения письменного заявления об отзыве согласия.

Дата/Подпись: \_\_\_\_\_

<sup>2</sup> Все реквизиты настоящего Обращения являются обязательными для заполнения.